

# LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE INTERNALISE SA CHAÎNE DE NUMÉRISATION



## CONTEXTE

À la création du dossier client, les pièces justificatives font l'objet d'un long processus : photocopie des originaux, préparation et expédition au prestataire pour numérisation, puis insertion dans une GED. L'enjeu est d'abandonner l'externalisation de la numérisation pour :

- Accélérer le processus d'intégration dans une GED
- Améliorer la qualité des images
- Effectuer la compression des fichiers en local pour éviter de saturer le réseau
- Garder le contact commercial avec les clients
- Faire bénéficier à 2 300 agences d'une solution identique

## RÉALISATION

Remplacement de la prestation externalisée de numérisation par l'installation d'un scanner de bureau très compact qui numérise jusqu'à 20 pages/min, interfacé à la GED centralisée, sur le poste de travail de chaque conseiller.

## BÉNÉFICES

- Gains de temps : le conseiller n'a plus à sortir du bureau pour faire des copies et ensuite envoyer les liasses au prestataire
- Qualité des numérisations : les justificatifs ne sont plus numérisés à partir de copies mais des originaux
- Simplicité du processus : dossier finalisé en temps réel au cours de l'entretien
- Retour sur investissement progressif suivant les processus impactés



En équipant nos conseillers de clientèle en agence de scanners, nous avons repris le contrôle sur la qualité des numérisations tout en optimisant la gestion des dossiers clients et l'approche commerciale.”

**Rémi Calcagnetti,**

Directeur du Projet “iMage” à la Société Générale



**Pour simplifier ses processus et gagner en qualité de numérisation, la Société Générale est sur la voie de la dématérialisation « à la source » des justificatifs de ses dossiers clients en équipant tous ses conseillers de clientèle de scanners personnels.**

En tant qu'établissement bancaire, la Société Générale est tenue de joindre aux dossiers de ses clients des justificatifs d'identité, de domicile et de revenus. Les originaux sont scannés pendant les entretiens avec les clients, lors de la constitution des dossiers. Jusqu'en 2010, la Société Générale avait opté pour l'externalisation de la numérisation de ces pièces justificatives, les images des documents étant ensuite réinjectées sous forme de fichiers dans la GED de la société.

Ainsi, les conseillers de clientèle des 2 300 agences du réseau national du groupe effectuaient des copies des documents originaux. Celles-ci étaient ensuite préparées et assemblées avant d'être envoyées au prestataire. "Le mode opératoire posait quelques problèmes, explique Rémi Calcagnetti, Directeur du projet "iMAGE" à la Société Générale, dont celui de la lisibilité. Une numérisation effectuée à partir de photocopies ne permet pas toujours d'obtenir de bons résultats, notamment sur les cartes d'identité, surtout quand la photocopie a été faite en noir et blanc plutôt qu'en niveaux de gris. Dans ces cas-là, la photo figurant sur la carte est inexploitable".

Fin 2010, la Société Générale décide donc de confier la numérisation des justificatifs à ses conseillers de clientèle en équipant ses agences de 13 500 scanners bureau-tiques fournis par Spigraph.

#### S'ADAPTER À UN ENVIRONNEMENT TRÈS SPÉCIFIQUE

Les ateliers réalisés avec les conseillers orientent rapidement l'établissement bancaire vers des scanners de bureau à alimentation par défilement, qui se distinguent par leur ergonomie et la qualité des numérisations. Les pilotes et le logiciel de numérisation livrés avec le scanner ont également joué un rôle déterminant. En effet, les postes de travail des agences fonctionnent sous Citrix, environnement pour lequel les pilotes performants sont rares et qui suppose une maîtrise de la bande passante. Pour éviter de solliciter davantage le réseau, la Société Générale a donc opté pour des scanners installés en local, avec une compression des fichiers locale avant le transfert vers la GED centralisée. Enfin, "nos collaborateurs ont tout de suite plébiscité le modèle à défilement qui permet, par exemple, de numériser une carte d'identité recto-verso en une seule passe."

Après la réalisation d'un pilote en décembre 2010, le groupe entame le déploiement à grande échelle sur l'ensemble des agences. Entre temps, la Société Générale a développé l'interface entre le logiciel de numérisation et sa GED pour automatiser le transfert des fichiers. En juillet 2011, huit mois

seulement après le pilote, l'installation des 13 500 scanners est terminée et les 2 300 agences sont opérationnelles.

#### UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT RAPIDE

La réussite de cette première étape a ouvert de nouvelles perspectives que la Société Générale compte bien exploiter. Très satisfaits par les gains de temps, les conseillers de clientèle apprécient aussi le fait de ne plus avoir à sortir de leur bureau pendant un entretien pour aller faire des photocopies. Numérisés et transférés dans la GED en temps réel, les justificatifs ne sont plus entassés sur les bureaux sous forme de copies à envoyer à un prestataire, ce qui simplifie le processus global et favorise une meilleure gestion des dossiers. "Concrètement, la phase commerciale n'est plus déconnectée de la phase administrative et les conseillers sont aussi responsabilisés sur la qualité des numérisations qu'ils peuvent vérifier en direct, explique Rémi Calcagnetti. Globalement, nous avons gagné à tous les niveaux, raison pour laquelle nous envisageons d'étendre ce fonctionnement à d'autres documents. Aujourd'hui, nous avons estimé le retour sur investissement de ce projet à cinq ans mais avec l'ouverture du périmètre, il devrait être encore plus réduit !"

## A PROPOS DE LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers avec un chiffre d'affaires de 26,41 milliards d'euros en 2010. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie

pour la qualité et l'engagement de ses équipes. Ses 157 000 collaborateurs, présents dans 85 pays, accompagnent au quotidien plus de 33 millions de clients dans le monde entier.

[www.societegenerale.fr](http://www.societegenerale.fr)